Ministry of Government Services
2005-2006
Accessibility Plan

Table of Contents

Introduction
Message from the minister
Report on Achievements of 2004-2005 Planning Commitments
Commitments and Strategies For 2005-2006
For more information

Introduction

The recent passage of the landmark Accessibility for Ontarians with Disabilities Act, 2005 (AODA) marks a new era of accessibility in Ontario. This legislation will make Ontario one of the world leaders in improving accessibility for people with disabilities.

While the government is moving forward to implement the new legislation, t here will be a transition period during which government and parts of the broader public sector will continue to have planning and other obligations under the Ontarians with Disabilities Act, 2001 (ODA). These obligations will remain in effect until they are repealed and replaced by standards under the new act.

Under the ODA, Ontario government ministries, municipalities, hospitals, school boards, colleges, universities and public transportation organizations are required to develop annual accessibility plans to make policies, practices, programs, services and buildings more accessible to people with disabilities. These plans must be made available to the public. Accessibility planning efforts to date have developed a strong foundation for the development of accessibility standards that will ensure real and effective change.

This document is the third-annual accessibility plan developed by government ministries. It highlights achievements of the 2004-2005 plan and outlines commitments for 2005-2006 so that no new barriers are created and, over time, existing ones are removed.

The Ministry of Government Services intends to build on its achievements by implementing initiatives that support the government's efforts and commitment to continue to make Ontario an inclusive and accessible province, where people of all abilities have a chance to fully participate and achieve their potential.

Message from the minister

I am pleased to provide the 2005-2006 accessibility plan for the Ministry of Government Services. This plan outlines the many significant accomplishments to improve accessibility in 2004-2005 by the Management Board Secretariat (MBS), Centre for Leadership and Human Resource Management (CFL/HRM), and the Ministry of Consumer and Business Services (MCBS).

In June 2005, the Ontario government created the Ministry of Government Services (ministry) to support the restructuring and modernization of government operations and improve the delivery of government services to businesses and consumers. The ministry combines elements of the former MBS, CFL/HRM and MCBS.

This plan also outlines the Ministry of Government Services' 2005-2006 commitments to improve accessibility by removing and preventing barriers to people with disabilities and improve the delivery of government services to all citizens of Ontario. In addition, the plan demonstrates how the Ontario Public Service leads by example in building on its successes and achievements to become an accessible and inclusive employer and service provider.

Let me share with you two ministry achievements of last year.

In 2004-2005, MCBS made great strides to include accessibility in the planning, development, design and implementation stages of its new ServiceOntario initiative. ServiceOntario is a multi-year, multi-ministry, inter-jurisdictional initiative, to improve access to government services by offering one-stop access to government services and information in person, by phone or online. In 2004-2005, people with disabilities conducted an accessibility review of a ServiceOntario customer service centre model. They provided comments and suggestions and many recommendations were incorporated into the design to ensure the highest level of accessibility would be attained at the center. The ministry is proud of making the ServiceOntario initiative exemplify the concept of barrier-free design and accessibility to people with disabilities.

Each year, the Ontario government sponsors Showcase Ontario, the largest public sector information and technology education event in Canada. Participants from across Canada attended the event to learn how to serve citizens better through the use of information technology. At Showcase Ontario 2004, Management Board Secretariat and Centre for Leadership and Human Resource Management hosted two Power of Accessibility booths that showcased how the Ontario government, along with its broader sector partners, improved accessibility to people with disabilities. At the booths, attendees learned about various assistive devices for people with disabilities, ranging from cutting edge online sign language software to robots that allow students in long-term hospitalization to participate in a classroom from a remote location in real-time. A presentation on the Power of Accessibility booths also gave visitors insight into these assistive devices.

MBS and CFL/HRM also provided interpreters and accessibility guides to ensure that Showcase Ontario 2004 was accessible for people with disabilities. This event signified the importance of how partnerships among governments and the broader public sector can make Ontario a place where people of all abilities have a chance to fully participate and achieve their potential.

In 2004, the Ontario government passed the Accessibility for Ontarians with Disabilities Act, 2005. This legislation marks a new era in accessibility by making Ontario a world

leader in improving accessibility for people with disabilities.

We look forward to improving accessibility for people with disabilities by building on past accomplishments while at the same time developing accessibility standards that make Ontario's communities strong, vital and accessible to people of all abilities for years to come.

The Honourable Gerry Phillips, MPP
Minister of Government Services

Report on Achievements of 2004-2005 Planning Commitments for the Ministry of Consumer and Business Services

---

Overview:

The Ministry of Government Services is committed to improving accessibility and preventing and removing barriers to people with disabilities. The ministry is dedicated to the philosophy and spirit of the Ontarians with Disabilities Act, 2001 (ODA) and more broadly the concept of quality service to the people of Ontario.

In 2003-2004, the ministry undertook an ambitious agenda to meet its first year accessibility plan commitments. The ministry's ODA coordinator lead the ministry's accessibility working group, consisting of representatives from all ministry divisions, to develop solutions and improve access to people with disabilities. The ministry provides information and services over the Internet, in ministry offices and by telephone. Quality service is of critical importance. As such, the ministry has worked to make its various points of public contact available and accessible to all Ontarians, no matter what their abilities. Some of the services delivered include providing information to other ministries and other levels of government. The ministry also provided internal communication activities to help employees understand the ODA.

Improved Accessibility in Technology

The ministry understands that with rapidly changing technology, the public's expectations for quality service delivery are also increased. As one of the ministry's goals is to continue as a world-class leader in service delivery, the ministry will ensure accessibility to services and information provided by this ministry are accessible to all Ontarians.

Commitment:	MCBS will review all building and renovation projects to ensure compliance with the Ontario Building Code requirements for people with disabilities and the new Ontario Realty Corporation (ORC) guidelines.
Status:	**Complete.** MCBS renovated four land registry offices in 2004-2005 to align with the conversion from the old, paper-based system to the electronic registration system now being used in the land registry offices. MCBS also completed the construction of four new ServiceOntario customer service centres in Guelph, Ottawa, Owen Sound and Peterborough. MCBS reviewed, evaluated and addressed accessibility

issues in all its building and renovation projects to ensure all Ontarians have access to government services at MCBS service locations.

Commitment: MCBS will continue to work with the government's central agencies to develop and implement the new ODA facilities' guidelines.

Status: **Complete.** MCBS provided input and advice to the ORC regarding the new facilities' guidelines to assist in developing practical and effective standards. MCBS has implemented the new *Standards for Barrier-Free Design of Ontario Government Facilities* , which were released on November 18, 2004. The new standards were incorporated in the planning and design of new, relocated and renovated MCBS offices, including its ServiceOntario centres.

Commitment: MCBS will implement the new purchasing guidelines for goods and services from Management Board Secretariat.

Status: **Complete.** All MCBS staff responsible for the procurement of goods and services received the *Guidelines for Implementing the Procurement Provisions of the Ontarians with Disabilities Act* . MCBS also posted the new procurement guidelines on the ministry's Intranet site in January 2005.

Commitment: MCBS will develop a ServiceOntario website that meets the requirements of the ODA.

Status: **Complete.** Providing access to government services and information in person, by phone and online is a priority. The new ServiceOntario website, launched on

November 2, 2004, delivers information about government services using plain language and consistent navigation technology. The website also meets the requirements of the ODA. For example, the colours selected for the website ensure that a person with a visual impairment can see the graphics. In addition, the website was developed so that a person with a visual impairment can use voice readers to read the content of the page.

Commitment: People with disabilities will have full access to Publications Ontario products by Internet.

Status: **Complete.** Publications Ontario provides easy online access to 10,000 free and priced publications through its website. Publications Ontario is also the primary source of distribution and sales of provincial legislation. The purchasing section of the Publications Ontario websites will meet the requirements of the ODA by January 30, 2006. People with disabilities can now access product descriptions and order and pay for publications online at Publications Ontario On-Line or through the three Publications Ontario websites for special client groups.

Commitment: MCBS will work with other ministries to create business bundles that meet the requirements of the ODA.

Status: **Complete.** A business bundle is a comprehensive collection of services and information online relating to events in the business cycle. For example, if a person wanted to start a business, all of the information the person required would be accessible through one online location or bundle, even though the information source may be spread over a number of ministries and/or jurisdictions. All forms associated with business bundles are available in an accessible format.

Commitment: MCBS will modify the existing MyBIS service to meet the requirements of the ODA.

Status: **Complete.** MCBS allows businesses to stay informed electronically in a fully accessible manner. The Ontario Business Connects website hosts the enhanced My Business Information Services system (MyBIS), which allows businesses to electronically select and receive business related information and event notification. An accessible MyBIS application was implemented in October 2004.

Commitment: MCBS will implement its communications plan advising other ministries on how to obtain documents in alternate formats from Publications Ontario.

Status: **In Progress .** Publications Ontario has a process to translate government documents into alternate formats. When the ODA was first proclaimed, MCBS informed other ministries of this translation process. Ministries, however, are responsible for the cost of producing the documents in alternate formats. If the process is more widely communicated and understood by other ministries, when alternate formats are required, they can be obtained more quickly. In 2004-2005, MCBS completed a review of its process for alternate format requests. In 2005-2006, MCBS will remind ministries of the process for arranging alternate formats for their customers.

Commitment: MCBS will review how the new Consumer Protection Act affects accessible service delivery.

Status: **Complete.** On July 30, 2005, the new Consumer Protection Act came into force. The new act represents the most comprehensive and sweeping changes to Ontario's consumer protection laws in more than 30 years. The new act provides consumers with new rights and businesses with new responsibilities. MCBS has reviewed the new Consumer Protection Act using the Ministry of Citizenship and Immigration's framework on legislation for accessibility issues. The legislation contains no barriers preventing people with disabilities from receiving the same level of consumer protection as all other Ontarians.

Commitment: MCBS will ensure that the ODA is included in all orientation and training packages for potential supervisors or managers.

Status: **Complete.** A fact sheet for MCBS was posted on the MCBS Intranet site and included in employee orientation packages. The fact sheet covers government obligations under the ODA and an overview of disability issues and barriers facing people with disabilities. In the past year, 160 managers within MCBS

have also completed online training.

Commitment: MCBS will initiate discussions with Teranet to assess the possibility of providing TTY capability on the 1-800 help line.

Status: **Complete.** Teranet, a third-party service provider for MCBS, operates a 1-800 telephone help line that provides assistance to individuals and businesses. The help line does not currently provide TTY functionality to allow callers with disabilities to communicate through typed messages. MCBS has determined that persons with disabilities can use the Bell-Relay service to access Teranet when required.

Commitment: MCBS will make employment ads more accessible to people with disabilities.

Status: **Complete.** MCBS is committed to equal opportunity for employment. To ensure that people with disabilities have an equal chance of competing for an MCBS position, employment ads are displayed in locations that are accessible to people with disabilities. For example, ads are posted at a level that can be seen by someone using a wheelchair.

Commitment: MCBS will ensure that its legal branch is aware of the importance and impact of the ODA when drafting legislation.

Status: **In Progress.** The ODA coordinator has developed a presentation that provides an overview of the ODA to increase disability and barrier awareness. In 2005-2006, the ODA coordinator will make a presentation to MCBS' legal branch to ensure that as legislation is being drafted, barriers can be identified and dealt with early in the process.

Commitment: MCBS has developed, and is in the process of implementing, its internal accessibility communications plan to deliver training to ensure MCBS employees understand disability issues and their impact on MCBS' efforts to provide high-quality service to its clients.

Status: **In Progress.** The ODA coordinator has developed a presentation that provides an overview of the ODA and disability and barrier awareness. In 2004-2005, the ODA coordinator delivered the presentation to MCBS staff. The ODA coordinator will continue to deliver the presentation in 2005-2006.

Report on Achievements of 2004-2005 Planning Commitments for Centre for Leadership and Human Resource Management

Established in April 2004, the Centre for Leadership and Human Resource Management (CFL/HRM) is responsible for human resource management across the Ontario Public Service, including building strategic human resource leadership and capacity, planning and transformation, labour relations, developing policies and practices and enterprise service management.

Throughout 2004-2005, CFL/HRM demonstrated leadership in its commitment to improve accessibility for people with disabilities working within, or applying to work

within, the Ontario Public Service. CFL/HRM increased the awareness of disability issues for all managers, supervisors and employees. Increased awareness is necessary for the fulfilment of the commitment to identify and remove barriers to accessibility.

CFL/HRM made specific accessibility achievements in many areas related to employment and employee accommodation, as the following section demonstrates.

Commitment: CFL/HRM will continue to provide online training about accessibility to managers and employees. This training includes information about the government's accessibility obligations under the ODA and describes accessibility requirements for employees and job applicants.

Status: **Complete.** CFL/HRM has continued to make the training available. In the past year, 18 managers within CFL/HRM have completed training. CFL/HRM reviewed the training material to ensure the content was up-to-date.

Commitment: CFL/HRM will initiate a review of the Public Service Act to identify barriers and opportunities related to accessibility that can be addressed in future amendments to the legislation.

Status: **In Progress .** The review was initiated in 2004-2005. Further actions are provided in the 2005-2006 Commitments section of this plan.

Commitment: CFL/HRM will maintain and set policy direction for the employment accommodation fund for people with disabilities. The fund reimburses eligible expenses that ministries incur in addressing the accessibility needs of Ontario Public Service employees and job applicants. Eligibility criteria will be reviewed every two years, beginning in 2005-2006.

Status: **Complete.** This fund and its supporting policy were maintained in 2004-2005 and remain available to assist people with disabilities who seek or have jobs in the Ontario government. Eligibility criteria for the fund will be reviewed every two years.

Commitment: CFL/HRM will review a range of Ontario Public Service human resources policies, to determine whether the policies may contain barriers to accessibility for people with disabilities.

Status: **Complete:** CFL/HRM completed its review of the Staffing Operating Policy and several labour relations policies in 2004-2005. No barriers were found. The review of policies related to human resources will continue in 2005-2006.

Commitment: CFL/HRM will revise the Ontario Public Service policies that include or address employment accommodation for people with disabilities and return-to-work issues. These changes will remove the barriers that were identified in the 2003-2004 policy review and make improvements to facilitate the accommodation needs of employees and job applicants with disabilities. The revised policies will be provided to ministries and publicized.

Status: **In Progess.** The revised Employment Accommodation for People with Disabilities and Return-to-Work policy has been drafted and the revised policy will be issued in 2005-2006.

Commitment: CFL/HRM will continue to advise ministries about barrier-free policy interpretation, the delivery of services to Ontario Public Service employees and support for job applicants with disabilities.

Status: **Complete.** CFL/HRM received numerous requests for clarification and interpretation of policies relating to the accessibility planning and legislation. CFL/HRM advised ministries as part of its ongoing policy interpretation and advice function.

Commitment: CFL/HRM will work to ensure that the new Ontario Public Service Innovation and Ideas Fund (formerly known as the Innovation and Recognition Fund) has no barriers to accessibility.

Status: **Complete.** In 2004-2005, the Ideas and Innovation Office ensured that the business processes and procedures to apply for the Innovation and Ideas Fund did not present any barriers to staff with disabilities. This was achieved by having communication materials, application procedures and the application form available in a format that could be read with an assistive device. CFL/HRM is making sure that all elements on the program's Intranet site, currently under development, meet the requirements of the ODA.

Committment: CFL/HRM, working with MBS, will improve staff awareness about accessibility obligations, issues and opportunities.

Status: **Complete:** Every year, Showcase Ontario draws participants from across the country to learn how to serve citizens better through the use of information technology. CFL/HRM worked with MBS to create and host the two "Power of Accessibility" booths at Showcase Ontario 2004. CFL/HRM also helped develop an innovative approach to raising employee awareness through a lunch and learn event. This event involved creative and inspiring activities to encourage participants to discuss and increase their awareness about providing accessibility for people with disabilities.

Committment: CFL/HRM recognizes the importance of working across ministries to generate and share ideas and exchange best practices. In 2004-2005 and future years, CFL/HRM will have an active membership on the Ministry of Citizenship and Immigration's ODA Inter-ministerial Working Group.

Status: **Complete:** CFL/HRM is a member of the ODA Inter-ministerial Working Group. The strategic focus of this group was shifted in 2004-2005 to reflect the introduction of the new Accessibility for Ontarians with Disabilities Act, 2005 (AODA). CFL/HRM will also participate on the assistant deputy ministers' committee on implementation of the AODA.

Report on Achievements of 2004-2005 Planning Commitments for Management Board Secretariat

Management Board Secretariat (MBS) plays an important role in helping ministries deliver services directly to the public. Through the policies that it sets and the programs that it delivers, MBS remains committed to supporting the government's achievement of its goal of making Ontario fully accessible to people of all abilities.

As outlined in the achievements below, during the past year, MBS achieved great success and progress in improving accessibility for people with disabilities in areas such as procurement and the built environment. In particular, MBS released the barrier-free standards to ministries to improve accessibility in the building and renovation of government buildings. MBS also distributed the Procurement Guidelines to ensure ministries consider accessibility when making purchasing decisions.

These achievements reflect MBS' initiative and hard work to meet its commitments under the ODA.

Commitment: The ODA requires that people with disabilities be considered, when purchasing goods and services. The ODA requirements related to procurement have been successfully incorporated into the revised Management Board of Cabinet Directives on Procurement. To support ministries in determining if they are effectively incorporating appropriate accessibility requirements into the procurement process, a set of guidelines were developed. These guidelines, when approved and released, will be distributed to all ministries of the government.

Status: **Complete.** In 2004-2005, MBS distributed the *Guidelines for Implementing Procurement Provisions of the ODA* to all ministries.

To support these guidelines, MBS developed and released two complimentary and easy-to-use tools to ministries on June 22, 2005. An online presentation and a checklist were created to help employees through the procurement process to consider people with disabilities when purchasing goods or services.

Commitment: In order to receive funding under a government-funded capital program, projects related to an existing or proposed building structure or premise must meet or exceed accessibility eligibility criteria.

Status: **Complete.** The 2005-2006 MBS Infrastructure Plan was carefully reviewed to ensure that no new government-funded capital projects would create barriers for employees or people with disabilities.

Commitment: MBS will continue to consider accessibility when developing government planning activities.

Status: **Complete.** The program management and estimates division of MBS was consulted by the ministry accessibility planning co-leads to ensure accessibility was included in the training and instructional material for ministries on results-based planning. As well, the planning templates used by ministries to submit their results-based plans included an area where ministries were instructed to indicate where planned activities provided opportunities for improving accessibility.

Commitment: Accessibility in ministry planning will continue to be addressed in the training, guidelines, procedures and consultations with program areas throughout MBS.

Status: **Complete.** Program areas were reminded to consider improving accessibility through planned activities at the MBS and operational levels. These reminders were included during monthly Business Planning Working Group meetings (BPWG). Accessibility information was also distributed to planning and resource management specialists through an MBS newsletter. The internal newsletter publication provided specific guidelines, instructions and reminders for various important planning activities throughout the year.

Commitment: The Accessibility Planning Working Group (APWG) will continue to respond to any changes to the legislated requirements of the ODA and developments in other ministries. MBS and CFL/HRM will also continue to support the working group as a permanent committee of the ministry. The activities of the APWG are essential to the continuing implementation of accessibility initiatives and to the development of sustainable accessibility planning.

Status: **Complete.** Throughout 2004-2005, the APWG continued to implement accessibility plan commitments and ensured that each area of MBS was represented.

Commitment: MBS will continue to raise awareness about accessibility within the ministry. The ministry will hold special events to highlight accessibility and ensure that existing events like employee orientation sessions and the VOICE Awards (a ministry employee recognition program) include information about accessibility.

Status: **Complete.** In July 2005, MBS pilot-tested an event to raise awareness and to educate participants about accessibility. This event was well received by the participants who felt the event enhanced their overall knowledge, attitude and awareness about accessibility. In addition, the employee orientation sessions continued to provide an information kit that included information about accessibility. The VOICE awards highlighted accessibility as one component of an award recipient's current projects.

Commitment: The planning of accessibility activities for 2004-2005 included the commitment to conduct an employee survey to test the level of awareness about accessibility.

Status: **In Progress.**

Action/Timeframe: A questionnaire was developed, in consultation with the Accessibility Directorate of Ontario, and people with disabilities, to assess the level of staff awareness about accessibility. The questionnaire was accessible to people with visual impairments and could be provided in an alternate format.

Rationale:

Conducting the survey, based largely on the ODA, at the same time as the new AODA was being implemented, would not provide the most effective and efficient use of public

funding. In 2005-2006, the ministry will consider the best approach to a survey strategy following the implementation of the AODA.

Comittment: MBS is working on an accessibility toolkit for employees that will include information such as barrier identification and removal, types of disabilities, and a glossary of terms.

Status: **Complete.** MBS' Accessibility Planning Working Group drafted several articles about accessibility issues. Three articles were chosen for approval to be posted on the MBS Intranet site. The articles focused on barrier and disability types, providing guidance to people with disabilities, and an accessibility lexicon.

Comittment: Accessibility considerations will continue to be included in project planning, along with careful adherence to the Ontario Building Code standards, as well as the government's barrier-free standards.

Status: **Complete.** Throughout 2004-2005, accessibility was considered in any projects relating to employee or program accommodation. Such accommodation projects cover activities ranging from workstation alterations and floor alterations to staff and function relocations and consolidations.

Comittment: The barrier-free standards will be shared with ministries across the Ontario Public Service (OPS) in 2004-2005. The new standards apply to buildings, structures and premises that the government purchases, enters into a lease with a term of 36 months or longer, constructs or significantly renovates. Working with ORC, MBS will release and disseminate the revised barrier-free standards. Within two years of the release of these standards, ORC and MBS will report on the effectiveness and other implications of the new standards.

Status: **Complete.** The barrier-free standards were shared with ministries across the OPS in November 2004. MBS and ORC began collecting data in spring 2005 to coincide with the construction season. The report from MBS and ORC will be published in November 2006. The commitment to submit a report was made over a two-year period.

Comittment: MBS will provide updated information about Internet accessibility and resources to ministries through an Intranet site for government webmasters; this will be a resource for ministries, which have responsibility for their own sites. MBS will also be available to assist ministries when they are developing new sites. MBS will continue to raise awareness about website accessibility and to ensure new software, hardware and computer architecture are accessible.

Status: **Complete.** MBS continued to provide updated information about Internet accessibility and resources to ministries through the Intranet site for Ontario government webmasters. In addition, MBS was available to assist ministries when developing new websites and to ensure its own software, hardware and computer architecture were accessible.

Comittment:	The ODA requires that all managers and supervisors take training in accessibility. As part of this requirement under the act, MBS developed online training for managers and supervisors that provide easy access to information. All managers and supervisors are required to take this training within three months of moving into a managerial or supervisory position.
Status:	**Complete.** In 2004-2005, MBS' Chief Administrative Officer (CAO) regularly reminded all managers and supervisors to complete the training to ensure MBS met this obligation. In 2004-2005, 171 MBS managers completed the training.
Comittment:	Recognizing the value of working across ministries to generate and share ideas, exchange best practices, and capitalize on sharing products of value with multiple ministries, MBS will maintain a membership on the ODA inter-ministerial working group. MBS will work to further improve information sharing about accessibility by participating on the ODA inter-ministerial working group. MBS will take a collaborative approach to sharing best practices with other employees and ministries involved in this group; members are actively involved in accessibility initiatives throughout government. MBS will share ideas and plans to improve accessibility through horizontal partnerships and a team approach to planning.
Status:	**Complete.** MBS attended all ODA inter-ministerial working group meetings and ensured that information and MBS' best practices were shared with other employees and ministries involved in this group.
Comittment:	MBS will continue its legislation review by examining three new acts and establishing a schedule to review the remainder of MBS' legislation in subsequent years. MBS will also develop approaches to address any barriers that are identified in its legislation reviews.
Status:	**Complete.** The legal services branch in MBS reviewed the following legislation in 2004-2005: the Ministry of Government Services Act, the Treasury Board Act and the Flag Act, and reported no barriers. MBS also developed an outline on how to amend legislation if barriers for people with disabilities are found in a legislation review.
Comittment:	MBS will develop a guide for reviewing policies as required under the ODA and will produce a schedule of policies and priorities for further policy review. MBS will review five key policy directives in 2004-2005.
Status:	**Complete.** An MBS schedule for the review of ministry policies was established and the following five key policy directives were reviewed in 2004-2005 and no barriers were reported: Travel Management and General Expenses; Government Appointees; Accountability Directive; Transfer Payment Directive; and Conflict of Interest Directive. In addition, MBS developed a guide to assist policy reviews as required under the ODA.
Comittment:	All ministries across the government are required to produce annual accessibility plans as part of their annual planning

processes, and to make their plans available to the public.

Status: **Complete.** In consultation with the Accessibility Directorate of Ontario (ADO), MBS and CFL/HRM submitted a joint accessibility plan to the ADO and the plan was released to the public on September 30, 2004. The plan addressed identifying, removing and preventing barriers to people with disabilities in the acts and regulations administered by the ministry and the ministry's policies, programs, practices and services. In addition, the plan reported on the ministry's achievements and future commitments for 2004-2005.

Commitments and Strategies for 2005-2006

The Ministry of Government Services, comprising of the former Management Board Secretariat, Centre for Leadership and Human Resource Management and the Ministry of Consumer and Business Services, has a great opportunity to impact and improve the delivery of government services to people with disabilities. The ministry is dedicated to the spirit of inclusion, to improved accessibility and the concept of quality service to the people of Ontario.

The 2005-2006 accessibility plan focuses on continuing long-term commitments as well as the new initiatives to identify, remove and prevent barriers. It also strives to improve accessibility through a participatory, proactive and integrated approach spanning the priorities of customer service, employment, communications and information, and the built environment.

The commitments for 2005-2006 reaffirm the Ministry of Government Services' commitment to integrate accessibility in the ministry's programs and services, as an employer and a service provider.

Customer Service

Comittment: All ministry staff responsible for the procurement of goods and services will continue to implement th e Procurement Provisions of the ODA to ensure accessibility is considered during the procurement process.

Action: The ministry will distribute the new procurement tools and provide training to ensure accessibility is considered in the procurement process.

Timeframe: 2005-2006

Comittment: The ministry will continue to ensure that all information posted on its websites is accessible to people with disabilities.

Action: Publications Ontario will review its Ontario Gazette website to ensure that accessibility issues are included in the development of recommendations to be implemented in 2006-2007. Publications Ontario will post a notice on the Ontario Gazette website informing customers that alternate formats can be requested directly from Publications Ontario.

Timeframe: 2005-2006

Comittment: The ministry will ensure its employees understand disability

issues and their impact on the ministry's efforts to provide high quality service to its clients.

Action: The ministry will train its front line staff by using the customer services training package, " *May I Help You - Welcoming Customers with Disabilities* ".

Timeframe: 2005-2006

Comittment: The Ministry of Government Services, comprising of the former MBS, CFL/HRM and MCBS, will work together to ensure all areas of the newly integrated ministry are represented on the Accessibility Planning Working Group.

Action: The ministry will review the current structure of its Accessibility Planning Working Group to ensure the ministry's obligations under the ODA and any new requirements resulting from the introduction of the AODA are met.

Timeframe: 2005-2006

Comittment: Building on the accessibility questionnaire used in 2004-2005, the ministry will consider the best approach to gathering information as it now relates to the AODA and developing standards in the areas of customer service, employment, communications and information, and the built environment.

Action: The ministry will review, analyze and make necessary changes to the questionnaire drafted in 2004-2005 based on the AODA.

Timeframe: 2005-2006

Comittment: The ministry will consider a new accessibility standard that requires each ministry website to display a main TTY number

Action: The ministry will ensure that the committee responsible for the ongoing development of the government's portal strategy will recommend that each ministry website display a main ministry contact phone number accompanied by a main TTY number. The ministry will also advise other ministries on how to prepare their websites for this new standard.

Timeframe: 2005-2006

Comittment: The ministry will include TTY numbers in the sample letterheads and business cards on the Visual Identity Intranet site.

Action: The ministry will ensure changes to the sample letterheads and business cards on the website include TTY numbers. Once these changes have been made, the ministry will inform the visual identity coordinators of this change.

Timeframe: 2005-2006

Employment

Commitment: The ministry will continue to provide online accessibility training to managers and employees across the OPS. The ministry will ensure that its own managers and supervisors complete the training on how to accommodate the accessibility needs of employees and job applicants with disabilities.

Action: The training material will be reviewed to determine whether revisions are required to reflect the requirements of the AODA. All managers and supervisors within the ministry will complete The Ontarians with Disabilities Act: Maximizing the Contribution of Employees with Disabilities Module.

Timeframe: 2005-2006

Commitment: The ministry will continue to review all ministry policies for barriers to accessibility as required under the ODA. The ministry will share with ministries its policy review guide.

Action: The ministry will issue and promote a revised, improved policy on employment accommodation and return to work for people with disabilities. Upon release of the revised policy, the ministry will establish a process for reviewing the Employment Accommodation Fund criteria. In addition, the ministry will provide its policy review guide to the Accessibility Directorate of Ontario for distribution to ministries.

Timeframe: 2005-2006

Commitment: The ministry will ensure that its internal recruitment practices in place for employment competitions are free from barriers for people with disabilities.

Action: The ministry will review its existing recruitment practices for employment competitions to identify areas of improvement in quality of service, access and accommodation for people with disabilities.

Timeframe: 2005-2006

Communications and Information

Commitment: The ministry will implement its communications plan advising other ministries on how to obtain documents in alternate formats from Publications Ontario.

Action: Publications Ontario has a process in place for the translation of government documents into alternate formats. The ministry completed a review of its process for alternate format requests in 2004-2005. The ministry will reissue communications to ensure that all ministries are aware of the process for arranging alternate formats for their customers.

Timeframe: 2005-2006

Commitment:

One of the biggest barriers to accessibility is the barrier of being unaware of the issues, benefits, challenges and

opportunities related to accessibility. In response, the ministry will continue to build on its commitment to raise awareness about accessibility.

Action: The ministry will continue to raise awareness about disabilities, barriers and the requirements of the ODA and AODA by adding information about accessibility to the "accessibility information" link on the ministry's Intranet site and to its toolkit. In addition, two separate articles will be published in Topical , focused on issues related to barriers to accessibility, barrier identification, and types of disabilities. The ministry will also implement its internal accessibility communications plan to ensure ministry employees understand disability issues and the requirements of the ODA and their impact on the ministry. Also, the lunch and learn "pilot" event will be reviewed based on feedback received from the participants, and refined for a larger audience and made available to ministry staff. In addition, working in partnership with the lead for the employee orientation sessions, a portion of this event will be incorporated into the employee orientation session.

Timeframe: 2005-2006

Commitment: The ministry will ensure accessibility considerations are included in all of the ministry's Management Board submissions.

Action: The ministry will include an area for accessibility in the " *Management Board Submissions Guide* " developed for all ministry employees. The ministry will post the guide on the ministry's Intranet site.

Timeframe: 2005-2006

Commitment: In order to receive funding under a government-funded capital program, projects related to an existing or proposed building structure or premise must meet or exceed accessibility eligibility criteria. In keeping with this requirement under section 9 of the ODA, the ministry will continue to ensure that, as all capital plans are created, they will be checked to ensure that accessibility considerations are included.

Action: All ministry infrastructure requests included in the 2006-2007 results-based-plan will be reviewed to ensure they do not include barriers to accessibility.

Timeframe: 2005-2006

Built Enviroment

Commitment: The ministry will review all building and renovation projects to ensure compliance with the Ontario Building Code requirements for people with disabilities and the ORC Standards for Barrier-Free Design of Ontario Government Facilities.

Action: The ministry will complete the construction of four new ServiceOntario customer service centres in Aurora, Belleville, Sarnia and Windsor. The ministry has made it standard practice to review, evaluate and address accessibility issues in all its projects. This will ensure that Ontarians have the best

	access to government services available through the ministry's service locations. It will also ensure that there are no barriers to employees or potential employees who may have disabilities and review all third party lease renewals to ensure compliance with the requirements of the Ontario Building Code and the ORC Standards for Barrier-Free Design of Ontario Government Facilities.
Timeframe:	2005-2006
Acts and Regulations	
Commitment:	The ministry will support the implementation of the new AODA.
Action:	The ministry will participate in the implementation process of the new Accessibility for Ontarians with Disabilities Act, 2005, and the development of accessibility standards, as required.
Timeframe:	2005-2006
Commitment:	The ministry will review its acts and regulations to ensure the use of appropriate and inclusive language and that no barriers are created to people with disabilities.
Action:	When developing legislation and regulations, the ministry will determine their effect on accessibility for people with disabilities. Also, the ministry will continue its legislation review by examining four acts for barriers: Public Service Act, Freedom of Information and Protection of Privacy Act, Municipal Freedom of Information and Protection of Privacy Act, and the County of Middlesex Act, 1979.

For more information

Please phone:

General inquiry number: (416) 326-8555

TTY number: (416) 325-3408

1-800 number: 1-800-889-9768

E-mail: cbsinfo@cbs.gov.on.ca

Ministry website address: www.mgs.gov.on.ca

Visit the Ministry of Community and Social Services Accessibility Ontario web site at: http://www.mcss.gov.on.ca/accessibility/index.html . The site promotes accessibility and provides information and resources on how to make Ontario a barrier-free province. '

Alternate formats of this document are available free upon request from:

Publications Ontario

880 Bay Street, Toronto, ON M7A 1N8. Tel: (416) 326-5300

Out of town customers, except Ottawa call: 1-800-668-9938

In Ottawa, call (613) 238-3630 or toll-free: 1-800-268-8758

TTY Service: 1-800-268-7095

Queen's Printer for Ontario

ISSN 1715-4782 Accessibility Plan (Ontario. Ministry of Government Services)

Ce document est disponible en français.

Ontario

This site maintained by the Government of Ontario

home | central site | feedback | search | site map | français | help
Protecting Consumers | Births,Deaths & Marriages| Serving Business | Newsroom & Publications | Online Services | About the Ministry | Related Sites

Telephone Service: For general ministry information, call (416) 326-8555 or Toll free 1-800-268-1142 (in Ontario).
For consumer information and advice: (416) 326-8800 or Toll free 1-800-889-9768.
TTY/Teletypewriter users only: (416) 325-3408 or Toll free 1-800-268-7095.

Please send your comments, feedback and inquiries to: cbsinfo@cbs.gov.on.ca

© Copyright 2002 Queen's Printer for Ontario
Last Modified: 10/25/2005 15:34:10

Privacy | External Links Disclaimer.

Ministère des Services gouvernmentaux

Plan d'accessibilité
2005-2006

Table des matières

Introduction
Message du ministre
Rapport sur les réalisations relatives aux engagements pris en 2004-2005
Engagements et stratégies pour 2005-2006
Renseignements

Introduction

L'adoption récente de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) marque le début d'une nouvelle ère d'accessibilité dans la province. Cette loi fera de l'Ontario l'un des chefs de file mondiaux de l'amélioration de l'accessibilité pour les personnes handicapées.

Tandis que le gouvernement se prépare à appliquer la nouvelle loi, la province connaîtra une période de transition pendant laquelle le gouvernement et divers organismes du secteur parapublic devront continuer à respecter leurs obligations, notamment en matière de planification, au titre de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO). Les dispositions relatives à ces obligations resteront en vigueur jusqu'à ce qu'elles soient abrogées et remplacées par des normes conformes à la nouvelle loi.

En vertu de la LPHO, les ministères du gouvernement de l'Ontario, les municipalités, les hôpitaux, les conseils scolaires, les collèges et universités et les organismes de transport en commun sont tenus d'élaborer des plans d'accessibilité annuels pour rendre leurs politiques, pratiques, programmes, services et édifices plus accessibles aux personnes handicapées. Ces plans doivent être mis à la disposition du public. Les efforts de planification de l'accessibilité déjà accomplis serviront de base solide pour établir des normes d'accessibilité qui se traduiront par des changements positifs et concrets.

Le présent document est le troisième plan d'accessibilité annuel élaboré par les ministères du gouvernement. Il met l'accent sur les réalisations relatives aux engagements définis dans le plan de 2004-2005 et décrit les engagements pris pour 2005-2006 afin d'éviter la création de tout nouvel obstacle et d'éliminer progressivement les obstacles actuels.

Le ministère des Services gouvernementaux a l'intention de se fonder sur ses réalisations pour lancer des initiatives qui appuient les efforts déployés et l'engagement pris par le gouvernement pour continuer à faire de l'Ontario une province plus intégrée

et accessible, où les personnes de toutes aptitudes peuvent participer pleinement à la vie de la société et réaliser leur potentiel.

Message du ministre

Je suis heureux de vous présenter le plan d'accessibilité de 2005-2006 du ministère des Services gouvernementaux, qui donne un aperçu des nombreuses grandes réalisations faites en 2004-2005 par le Secrétariat du Conseil de gestion (SCG), le Centre de développement du leadership et de gestion des ressources humaines(CDL/GRH) et le ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises (MSCE) dans le but d'améliorer l'accessibilité pour les personnes handicapées.

En juin 2005, le gouvernement de l'Ontario a créé le ministère des Services gouvernementaux (ministère) afin de favoriser la restructuration et la modernisation des activités gouvernementales et d'améliorer les services gouvernementaux prodigués aux entreprises et aux consommateurs. Le ministère regroupe des composantes des anciens SCG, CDL/GRH et MSCE.

Notre plan décrit aussi les engagements pris en 2005-2006 par le ministère des Services gouvernementaux en vue d'améliorer l'accessibilité et la prestation des services gouvernementaux à tous les citoyens et citoyennes de l'Ontario en éliminant et en prévenant les obstacles auxquels se heurtent les personnes handicapées. En ce sens, il reflète le bon exemple que donne la fonction publique de l'Ontario en se fondant sur ses succès et ses réalisations, et en devenant un employeur et un fournisseur de services intégralement accessibles à tous.

Permettez-moi de vous faire part de deux de nos réalisations de la dernière année.

En 2004-2005, le MSCE a déployé de grands efforts pour inclure les questions d'accessibilité aux étapes de planification, d'élaboration, de conception et de mise en œuvre de ServiceOntario. Cette nouvelle initiative pluriannuelle, qui s'étend à tous les ministères et paliers de gouvernement, a pour but de faciliter la vie de la population en lui offrant un point d'accès unique au comptoir, par téléphone ou par Internet aux services et renseignements gouvernementaux. En 2004-2005, des personnes handicapées ont mené un examen de l'accessibilité d'un modèle de centre de service à la clientèle ServiceOntario. Le gouvernement a recueilli leurs commentaires et suggestions, puis intégré de nombreuses recommandations aux travaux d'aménagement du centre afin de le rendre le plus accessible possible. Le ministère est fier de faire de cette initiative un modèle d'aménagement sans obstacle et d'accessibilité pour les personnes handicapées.

Chaque année, le gouvernement de l'Ontario finance Showcase Ontario, la plus importante activité d'éducation de la fonction publique dans le domaine de la technologie et de l'information au Canada. En 2004, des participants de tout le pays ont assisté à Showcase Ontario pour en apprendre davantage sur les moyens d'améliorer les services à la population grâce à la technologie de l'information. Le Secrétariat du Conseil de gestion et le Centre de développement du leadership et de gestion des ressources humaines ont organisé deux kiosques qui présentaient les mesures prises par le gouvernement ontarien et ses partenaires du secteur parapublic pour améliorer l'accès des personnes handicapées. Les visiteurs à ces kiosques ont pris connaissance de divers appareils fonctionnels destinés aux personnes handicapées, allant des plus récents logiciels électroniques de langage gestuel à des robots permettant aux clients d'établissements de soins de longue durée d'assister à des cours à distance et en

temps réel. Les visiteurs ont pu se familiariser davantage avec ces appareils lors d'une présentation sur les kiosques.

Durant l'exposition, le SCG et le CDL/GRH ont également mis des interprètes et des guides d'accessibilité à la disposition des personnes handicapées. Cet événement a montré comment les partenariats entre les secteurs public et parapublic peuvent faire de l'Ontario une province où tous les citoyens et citoyennes ont l'occasion de participer pleinement et d'atteindre leur potentiel, quelles que soient leurs habiletés.

En 2004, le gouvernement de l'Ontario a adopté la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* . Cette nouvelle loi fait de la province un chef de file de l'accessibilité pour les personnes handicapées et, par le fait même, marque un point tournant dans le domaine de l'accessibilité.

Nous accueillons avec enthousiasme l'occasion de nous appuyer sur nos réalisations passées pour améliorer encore davantage l'accès des personnes handicapées et élaborer des normes d'accessibilité qui transformeront nos milieux de vie en endroits dynamiques, féconds et accessibles à tous les Ontariennes et Ontariens, quelles que soient leurs habiletés.

L'honorable Gerry Phillips, député provincial

Ministre des Services gouvernementaux

Rapport sur les réalisations relatives aux engagements pris en 2004-2005

Le ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises (MSCE) a joué un rôle dans la vie de tous les Ontariens et Ontariennes par l'entremise des nombreux services qu'il a fournis au grand public et aux entreprises, que ce soit en ligne, au comptoir ou par téléphone.

Ces services reflétaient la vision qu'avait adoptée le MSCE , soit de devenir un chef de file mondial du service novateur et réceptif aux particuliers et entreprises. Devenir un chef de file mondial du service à la clientèle signifiait que ses services devaient être accessibles pour les personnes handicapées.

C'est pourquoi, jour après jour, le MSCE s'est employé à respecter ses obligations aux termes de la LPHO, tout en s'efforçant de trouver des moyens d'améliorer la prestation de services à ses clients, employés et employés éventuels. En plus de ses activités quotidiennes, le MSCE a tenu compte des questions d'accessibilité lors de la planification, de l'élaboration, de la conception et de la mise en œuvre de nouvelles initiatives.

Le MSCE a su respecter, et dans certains cas surpasser, les engagements de son plan d'accessibilité de 2004-2005. La section qui suit fournit un rapport d'étape de ses réalisations en matière d'accessibilité.

Engagement : Le MSCE étudiera tous les projets de construction et de rénovation pour s'assurer que ses installations sont conformes aux exigences du *Code de bâtiment de l'Ontario* relatives aux personnes handicapées et aux nouvelles lignes directrices de la Société immobilière de l'Ontario.

État d'avancement : Engagement réalisé

Mesures et calendrier : En 2004-2005, le MSCE a rénové quatre bureaux d'enregistrement des actes de la province, à la suite de la conversion de l'ancien système fondé sur le papier en système d'enregistrement électronique que les bureaux utilisent actuellement. Il a également terminé la construction de quatre centres de service à la clientèle de ServiceOntario à Guelph, Ottawa, Owen Sound et Peterborough. Enfin, le MSCE a revu et évalué les questions d'accessibilité, et en a tenu compte dans tous ses projets de construction et de rénovation pour faire en sorte que l'ensemble de la population ait pleinement accès aux services gouvernementaux offerts à ses centres de service.

Engagement : Le MSCE continuera de travailler avec les organismes centraux du gouvernement pour élaborer et appliquer les nouvelles lignes directrices de la LPHO relatives aux installations.

État d'avancement : Engagement réalisé

Mesures et calendrier : Le MSCE a offert ses commentaires et conseils à la Société immobilière de l'Ontario concernant les nouvelles lignes directrices relatives aux installations afin d'appuyer l'élaboration de normes pratiques et efficaces. Il a également mis en œuvre les nouvelles normes de l'aménagement sans obstacle des installations du gouvernement, rendues publiques le 18 novembre 2004 . Ces nouvelles normes ont été intégrées à la planification et à l'aménagement des bureaux du MSCE qui ont ouvert leurs portes, déménagé ou été rénovés depuis, y compris les centres de ServiceOntario.

Engagement : Le MSCE appliquera les nouvelles lignes directrices relatives à l'achat de biens, de produits et de services du Secrétariat du Conseil de gestion.

État d'avancement : Engagement réalisé

Mesures et calendrier : Tous les employés du MSCE responsables de l'achat de biens, de produits et de services ont reçu les lignes directrices relatives à la mise en œuvre des dispositions sur l'approvisionnement de la *Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario* (Guidelines for Implementing the Procurement Provisions of the *Ontarians with Disabilities Act*) . Le MSCE a également publié ces lignes directrices sur son site intranet en janvier 2005.

Engagement : Le MSCE créera un site Web ServiceOntario qui répond aux exigences de la LPHO.

État d'avancement : Engagement réalisé

Mesures et calendrier : Il est prioritaire de permettre aux gens d'accéder aux services et aux renseignements du gouvernement aux comptoirs, par téléphone et en ligne. Lancé le 2 novembre 2004, le nouveau site Web ServiceOntario fournit des renseignements sur les services gouvernementaux dans un langage clair et à l'aide d'une technologie de navigation cohérente. Le site Web répond également aux exigences de la LPHO. Par exemple, les couleurs ont été choisies de façon à ce que les personnes ayant une déficience visuelle puissent distinguer les graphiques, et le site a été conçu de manière à ce qu'elles puissent consulter les pages à l'aide d'un synthétiseur vocal.

Engagement : Les personnes handicapées auront entièrement accès aux produits de Publications Ontario sur Internet .

État d'avancement : Engagement réalisé

Mesures et calendrier : Publications Ontario permet d'accéder facilement à 10 000 publications gratuites et payantes sur son site Web. Il est également la principale source de distribution et de vente de textes législatifs provinciaux. La section des achats des sites Web de Publications Ontario sera conforme aux exigences de la LPHO d'ici le 30 janvier 2006. Les personnes handicapées peuvent maintenant accéder aux descriptions des produits et commander et payer des publications en ligne au site Publications Ontario en direct ou à l'un des trois sites Web de Publications Ontario s'adressant aux groupes de clients spéciaux.

Engagement : Le MSCE travaillera avec d'autres ministères pour créer des groupements de services qui répondent aux exigences de la LPHO.

État d'avancement : Engagement réalisé

Mesures et calendrier : Un groupement de services est un ensemble complet de services et de renseignements offerts en ligne et se rapportant à plusieurs événements dans le cycle commercial. Par exemple, si une personne voulait créer une entreprise, tous les renseignements dont elle aurait besoin seraient groupés et accessibles en ligne, même s'ils relèvent de plusieurs ministères ou paliers de gouvernement. Tous les formulaires ayant trait aux groupements de services sont offerts sous forme accessible.

Engagement : Le MSCE modifiera le service MyBIS pour répondre aux exigences de la LPHO.

État d'avancement : Engagement réalisé

Mesures et calendrier : Le MSCE permet aux entreprises de recevoir des renseignements en ligne de manière entièrement accessible. Le site Web d'Entreprises branchées de l'Ontario héberge le système amélioré d'information MyBIS, qui permet aux entreprises de choisir et de recevoir, par voie électronique, des renseignements pertinents et des avis sur les futurs événements. Une application accessible MyBIS a été instaurée en octobre 2004.

Engagement : Le MSCE mettra en œuvre son plan de communications expliquant à d'autres ministères comment ils peuvent se procurer des documents sur supports de substitution auprès de Publications Ontario.

État d'avancement : Engagement en cours de réalisation

Mesures et calendrier : Publications Ontario a un processus permettant de fournir les documents du gouvernement sur supports de substitution, dont le MSCE a informé les autres ministères à la suite de la proclamation de la LPHO. Les ministères doivent cependant prendre en charge le coût de la production des documents sur supports de substitution. S 'ils sont mieux informés du processus et le comprennent davantage, ces ministères pourront obtenir plus rapidement des documents sur supports de substitution. En 2004-2005, le MSCE a terminé un examen de son processus de demande de documents sur supports de substitution. En 2005-2006, il rappellera aux ministères quel est le processus d'obtention de documents sur supports de substitution pour leurs clients.

Engagement : Le MSCE étudiera comment la nouvelle *Loi sur la protection du consommateur* influe sur l'accessibilité des services.

État d'avancement : Engagement réalisé

Mesures et calendrier : Le 30 juillet 2005, la nouvelle *Loi sur la protection du consommateur* est entrée en vigueur. Avec cette nouvelle loi, l'Ontario apporte les modifications les plus profondes et complètes à ses mesures législatives sur la

protection des consommateurs en plus de 30 ans. La loi procure de nouveaux droits aux consommateurs et de nouvelles obligations aux entreprises. Le MSCE a étudié la nouvelle *Loi sur la protection du consommateur* en utilisant le cadre de travail relatif aux mesures législatives sur l'accessibilité du ministère des Affaires civiques et de l'Immigration. La loi ne comporte pas d'obstacles qui empêcheraient les personnes handicapées de jouir de la même protection que les autres consommateurs et consommatrices de la province.

Engagement : Le MSCE veillera à ce que la LPHO soit incluse dans toutes les trousses d'orientation et de formation qui seront remises aux nouveaux superviseurs et chefs de service.

État d'avancement : Engagement réalisé

Mesures et calendrier : Une fiche d'information à l'intention des employés du MSCE a été affichée sur le site intranet du MSCE et incluse dans les trousses d'orientation des employés. La fiche décrit les obligations du gouvernement aux termes de la LPHO et donne un aperçu des questions d'accessibilité et obstacles auxquels se heurtent les personnes handicapées. Au cours de la dernière année, 160 chefs de service du MSCE ont suivi une formation en ligne.

Engagement : Le MSCE discutera avec Teranet de la possibilité de fournir un service ATS sur la ligne 1-800.

État d'avancement : Engagement réalisé

Mesures et calendrier : Teranet, société indépendante au service du MSCE, administre un service téléphonique 1-800 qui fournit des renseignements aux particuliers et entreprises. Pour l'instant, ce service n'est pas équipé d'un ATS permettant aux personnes handicapées de s'entretenir par écrit avec un interlocuteur au moyen d'une ligne téléphonique. Le MSCE a déterminé que les personnes handicapées pouvaient, au besoin, utiliser le Service de relais Bell pour accéder à Teranet.

Engagement : Le MSCE rendra les offres d'emploi plus accessibles aux personnes handicapées.

État d'avancement : Engagement réalisé

Mesures et calendrier : Le MSCE est déterminé à instaurer l'égalité d'emploi. Les offres d'emploi sont placées à des endroits où les personnes handicapées peuvent les consulter pour veiller à ce qu'elles aient les mêmes chances que les autres citoyennes et citoyens de décrocher un emploi au sein du MSCE. Par exemple, les affiches sont placées sur les murs à une hauteur accessible aux personnes en fauteuil roulant.

Engagement : L e MSCE s'assurera que sa Direction des services juridiques est consciente de l'importance et des répercussions de la LPHO au moment de rédiger des mesures législatives.

État d'avancement : Engagement en cours de réalisation

Mesures et calendrier : Le coordonnateur de la LPHO a préparé une présentation qui donne un aperçu de la LPHO de façon à familiariser les employés avec les handicaps et les obstacles auxquels font face les personnes handicapées. En 2005-2006, le coordonnateur de la LPHO fera une présentation à la Direction des services juridiques du MSCE pour s'assurer qu'on identifie et élimine rapidement tout obstacle à l'accessibilité au moment de rédiger les nouvelles mesures législatives.

Engagement : Le MSCE a élaboré son plan interne de communications en matière

d'accessibilité qu'il met actuellement en œuvre pour que ses employés soient conscients des problèmes auxquels font face les personnes handicapées et de la façon dont ces problèmes se répercutent sur la capacité du MSCE d'offrir des services de qualité à ses clients.

État d'avancement : Engagement en cours de réalisation

Mesures et calendrier : Le coordonnateur de la LPHO a préparé une présentation qui donne un aperçu de la LPHO et familiarise les employés avec les handicaps et les obstacles auxquels font face les personnes handicapées. Il a effectué cette présentation devant des employés du MSCE en 2004-2005 et continuera de le faire en 2005-2006.

Rapport sur les réalisations relatives aux engagements pris en 2004-2005 par le Centre de développement du leadership et de gestion des ressources humaines

---

Créé en avril 2004, le Centre de développement du leadership et de gestion des ressources humaines (CDL/GRH) est responsable de la gestion des ressources humaines à l'échelle de la fonction publique de l'Ontario, qui comprend le développement du leadership et la création de moyens d'action stratégiques dans le domaine des ressources humaines, les activités de planification et de transformation, les relations de travail, les politiques et pratiques, et la gestion des services aux entreprises.

Tout au long de 2004-2005, le CDL/GRH a fait preuve de leadership en s'engageant à améliorer l'accessibilité pour les personnes handicapées qui occupent un poste ou sont candidats à un emploi dans la fonction publique de l'Ontario. Le CDL/GRH a sensibilisé davantage tous les chefs de service, superviseurs et employés aux questions d'accessibilité. Cette conscientisation accrue est essentielle pour remplir l'engagement du CDL/GRH envers l'identification et l'élimination des obstacles à l'accessibilité.

Comme le démontre la section qui suit, le CDL/GRH a amélioré l'accessibilité dans de nombreux secteurs liés à l'emploi et à l'adaptation des emplois.

Engagement : Le CDL/GRH continuera de dispenser une formation en ligne sur l'accessibilité aux chefs de service et aux employés. Cette formation comprend des renseignements sur les obligations du gouvernement en matière d'accessibilité aux termes de la LPHO et décrit les exigences entourant l'accès des employés et candidats à un emploi.

État d'avancement : Engagement réalisé

Mesures et calendrier : Le CDL/GRH a continué d'offrir cette formation, qui a été dispensée à 18 chefs de service durant la dernière année. Le CDL/GRH a également revu le matériel d'accompagnement de la formation pour s'assurer qu'il était à jour.

Engagement : Le CDL/GRH entreprendra un examen de la *Loi sur la fonction publique* pour repérer les obstacles et possibilités sur le plan de l'accessibilité que l'on pourra aborder en apportant des modifications aux textes législatifs.

État d'avancement : Engagement en cours de réalisation

Mesures et calendrier : Le CDL/GRH a entrepris cet examen en 2004-2005. Des mesures additionnelles sont présentées dans la section du présent plan portant sur les engagements pour 2005-2006.

Engagement : Le CDL/GRH maintiendra et élaborera des orientations politiques applicables au Fonds d'adaptation des emplois pour les personnes handicapées. Le Fonds rembourse les dépenses admissibles que les ministères doivent engager pour répondre aux besoins en matière d'accessibilité des employés de la fonction publique et des candidats à un poste qui sont handicapés. Les critères d'admissibilité seront examinés tous les deux ans à partir de 2005-2006.

État d'avancement : Engagement réalisé

Mesures et calendrier : LE CDL/GRH a maintenu ce fonds et la politique qui s'y rapporte en 2004-2005, et continue de le mettre à la disposition des personnes handicapées qui occupent ou cherchent à occuper un emploi au sein du gouvernement de l'Ontario. Les critères d'admissibilité du fonds seront examinés tous les deux ans.

Engagement : Le CDL/GRH examinera un grand nombre de politiques régissant les ressources humaines au sein de la fonction publique de l'Ontario afin d'y relever les obstacles auxquels pourraient se heurter les personnes handicapées.

État d'avancement : Engagement réalisé

Mesures et calendrier : En 2004-2005, le CDL/GRH a mené à terme son examen de la politique de dotation et de plusieurs politiques relatives aux relations de travail. Aucun obstacle n'a été recensé. L'examen des politiques régissant les ressources humaines se poursuivra en 2005-2006.

Engagement : Le CDL/GRH révisera les politiques de la fonction publique de l'Ontario rattachées à l'adaptation des emplois pour les personnes handicapées et au retour au travail. Les modifications apportées élimineront les obstacles recensés lors de l'examen des politiques réalisé en 2003-2004 et faciliteront les processus d'adaptation des emplois en fonction des besoins des employés et des candidats à un emploi qui sont handicapés. Les politiques révisées seront communiquées aux ministères et rendues publiques.

État d'avancement : Engagement en cours de réalisation

Mesure et calendrier : Le CDL/GRH a rédigé l'ébauche de sa nouvelle politique relative à l'adaptation des emplois pour les personnes handicapées et au retour au travail, et la rendra publique en 2005-2006.

Engagement : Le CDL/GRH continuera de conseiller les ministères sur l'interprétation de la politique d'aménagement sans obstacle, la prestation de services aux employés de la fonction publique de l'Ontario et le soutien aux candidats à un emploi qui sont handicapés.

État d'avancement : Engagement réalisé

Mesure et calendrier : Le CDL/GRH a reçu de nombreuses demandes de clarification et d'interprétation des politiques liées à la planification de l'accessibilité et aux lois qui s'y rapportent. Le CDL/GRH a offert ses conseils aux ministères dans le cadre de ses fonctions de consultation et d'interprétation des politiques.

Engagement : Le CDL/GRH prendra des mesures pour veiller à ce que le Fonds pour l'innovation et la reconnaissance ne présente aucun obstacle à l'accessibilité.

État d'avancement : Engagement réalisé

Mesures et calendrier : En 2004-2005, le Bureau d'innovation et d'idées a veillé à ce que les processus et procédures organisationnels de soumission de demandes au Fonds pour l'innovation et la reconnaissance ne présentent aucun obstacle à l'accessibilité pour les employés handicapés du gouvernement. Pour y parvenir, il a fait en sorte que son matériel d'information, son formulaire de demande d'emploi et ses procédures de demande soient disponibles sur un support consultable à l'aide d'un appareil fonctionnel. Le CDL/GRH veille aussi à ce que tous les composantes du site intranet du programme, en cours de conception, satisfassent aux exigences de la LPHO.

Engagement : En collaboration avec le SCG, le CDL/GRH sensibilisera davantage les employés à leurs obligations en matière d'accessibilité et aux enjeux et possibilités dans ce domaine.

État d'avancement : Engagement réalisé

Mesures et calendrier : Chaque année, Showcase Ontario attire des participants de l'ensemble du pays qui souhaitent en apprendre davantage sur les moyens d'améliorer les services à la population grâce à la technologie de l'information. En collaboration avec le SCG, le CDL/GRH a créé et organisé deux kiosques, présentés lors de Showcase Ontario 2004. Le CDL/GRH a aussi aidé à concevoir une approche novatrice de sensibilisation des employés par l'entremise d'un déjeuner d'information. Plusieurs activités créatives et inspirantes avaient été planifiées durant la rencontre pour encourager les participants à se prononcer et à en apprendre davantage sur les façons d'assurer l'accessibilité pour les personnes handicapées.

Engagement : Le CDL/GRH reconnaît l'importance de collaborer avec divers ministères pour générer et mettre en commun des idées, et échanger des renseignements sur les meilleures pratiques. En 2004-2005 et au cours des années suivantes, il participera activement aux travaux du groupe de travail interministériel sur la LPHO du ministère des Affaires civiques et de l'Immigration.

État d'avancement : Engagement réalisé

Mesures et calendrier : Le CDL/GRH est membre du groupe de travail interministériel sur la LPHO, dont la priorité stratégique a changé en 2004-2005 pour tenir compte de l'adoption de *la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO). Le CDL/GRH participera également au comité des sous-ministres adjoints chargé de la mise en œuvre de la LAPHO.

Rapport sur les réalisations relatives aux engagements pris en 2004-2005 par le Secrétariat du Conseil de gestion

---

Le Secrétariat du Conseil de gestion (SCG) contribue de façon significative à la prestation de services directs à la population dans divers ministères. Par l'entremise des politiques qu'il établit et des programmes qu'il offre, le SCG demeure déterminé à aider le gouvernement à se rendre accessible à tous les Ontariens et Ontariennes, quelles que soient leurs aptitudes.

Comme en font foi les réalisations décrites ci-après, les initiatives du SCG visant à augmenter l'accessibilité pour les personnes handicapées dans des secteurs comme l'approvisionnement et le milieu bâti ont obtenu un franc succès dans la dernière année. En particulier, le SCG a publié des normes de l'aménagement sans obstacle aux ministères dans le but d'améliorer l'accessibilité au moment de construire et de rénover

les édifices gouvernementaux. Le SCG a également distribué les lignes directrices concernant la mise en œuvre des dispositions sur l'approvisionnement pour veiller à ce que les ministères tiennent compte des questions d'accessibilité au moment d'acheter des biens, des produits et des services.

Ces réalisations reflètent le sens de l'initiative des membres du SCG et le grand travail qu'ils ont effectué pour respecter leurs engagements aux termes de la LPHO.

Engagement : La LPHO exige que l'on prenne en considération les personnes handicapées au moment de l'achat de biens, de produits et de services. Les exigences de la LPHO en matière d'approvisionnement ont été intégrées avec succès aux directives révisées du Conseil de gestion du gouvernement sur l'approvisionnement. Des lignes directrices ont été élaborées pour aider les ministères à déterminer s'ils intègrent efficacement les exigences appropriées en matière d'accessibilité au processus d'approvisionnement. Une fois approuvées et rendues publiques, ces lignes directrices seront distribuées à tous les ministères du gouvernement.

État d'avancement : Engagement réalisé

Mesures et calendrier : En 2004-2005, le SCG a distribué les lignes directrices concernant la mise en œuvre des dispositions sur l'approvisionnement de la LPHO à tous les ministères.

Pour appuyer ces lignes directrices, le SCG a élaboré et distribué deux outils d'accompagnement faciles à utiliser aux ministères, le 22 juin 2005. Il a créé une présentation en ligne et une liste de vérification pour aider les employés à tenir compte des personnes handicapées au moment de faire l'achat de biens, produits et services par l'entremise du processus d'approvisionnement.

Engagement : Afin de bénéficier d'une aide financière dans le cadre d'un programme d'immobilisations financé par le gouvernement, les projets visant des structures ou des locaux existants ou projetés doivent satisfaire ou surpasser les critères d'admissibilité prévus dans le domaine de l'accessibilité.

État d'avancement : Engagement réalisé

Mesures et calendrier : Le plan d'infrastructure du SCG pour l'exercice 2005-2006 a fait l'objet d'un examen pour veiller à ce qu'aucun nouveau projet d'immobilisations financé par le gouvernement ne crée des obstacles pour les employés et les citoyens handicapés.

Engagement : Le SCG continuera d'intégrer l'accessibilité au processus d'élaboration d'activités gouvernementales de planification.

État d'avancement : Engagement réalisé

Mesures et calendrier : Les coresponsables de la planification de l'accessibilité au SCG ont consulté la Division de la gestion des programmes et des prévisions budgétaires du SCG pour veiller à ce que la formation en planification axée sur les résultats du SCG et le matériel qui s'y rapporte tiennent compte des questions d'accessibilité. De plus, les modèles de planification que les ministères ont utilisés pour élaborer leurs plans axés sur les résultats comprenaient un espace où l'on devait indiquer les possibilités d'améliorer l'accessibilité que procurait chaque activité planifiée.

Engagement : La question de l'accessibilité dans la planification ministérielle continuera d'être abordée dans les activités de formation, les lignes directrices, les procédures et les consultations avec les responsables des secteurs d'activités à

l'échelle du SCG.

État d'avancement : Engagement réalisé

Mesures et calendrier : Le SCG a rappelé à tous les secteurs d'activités de songer à améliorer l'accessibilité par l'entremise d'activités planifiées à l'échelle du SCG et de leurs paliers opérationnels. Ces rappels ont été faits lors des réunions mensuelles du Groupe de travail sur la planification des activités. Le SCG a également diffusé de l'information sur l'accessibilité aux spécialistes de la planification et de la gestion des ressources sous forme de bulletin d'information. Ce bulletin d'information interne contenait des lignes directrices, directives et rappels en vue d'activités de planification importantes menées durant l'année.

Engagement : Le Groupe de travail sur la planification de l'accessibilité (GTPA) continuera de donner suite aux modifications aux exigences de la LPHO et aux actions prises par les autres ministères. Le SCG et le CDL/GRH continueront également de soutenir le Groupe de travail en sa qualité de comité permanent du ministère. Les activités du Groupe de travail sont indispensables à la mise en œuvre continue d'initiatives en matière d'accessibilité et à l'élaboration d'initiatives de planification durables dans ce domaine.

État d'avancement : Engagement réalisé

Mesure et calendrier : Tout au long de 2004-2005, le GTPA a poursuivi la mise en œuvre des engagements énoncés dans son plan d'accessibilité en s'assurant de n'oublier aucun secteur de d'activités du SCG.

Engagement : Le SCG continuera d'accroître la sensibilisation à l'accessibilité à l'échelle du SCG. Il organisera aussi des activités spéciales pour mettre l'accessibilité au premier plan et veiller à ce que les activités déjà en cours, comme les séances d'orientation des employés et les prix VOICE (un programme de reconnaissance pour les employés du SCG), comprennent des renseignements sur l'accessibilité.

État d'avancement : Engagement réalisé

Mesures et calendrier : En juillet 2005, le SCG a mis à l'essai une activité visant à renseigner et à éduquer les participants à propos des questions d'accessibilité. L'activité a bien plu aux participants, qui trouvaient qu'elle avait amélioré leurs connaissances générales sur le sujet, leur attitude et leur degré de conscientisation. Durant les séances d'orientation des employés, le SCG a également continué de remettre une trousse d'information qui comprenait des renseignements sur l'accessibilité. Quant à eux, les prix VOICE ont mis en valeur la composante sur l'accessibilité des projets actuels d'un récipiendaire.

Engagement : Dans le cadre de ses travaux de planification d'activités axées sur l'accessibilité pour 2004-2005, le SCG s'est engagé à mener un sondage pour déterminer le taux de sensibilisation des employés aux questions d'accessibilité.

État d'avancement : Engagement en cours de réalisation

Mesure et calendrier : En consultation avec la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario et avec des personnes handicapées, le SCG a élaboré un questionnaire pour déterminer le taux de sensibilisation des employés aux questions d'accessibilité. Le questionnaire était adapté aux personnes ayant une déficience visuelle et pouvait être consulté sur support de substitution.

Motif : Le fait d'effectuer le sondage, basé en grande partie sur la LPHO, au moment de l'entrée en vigueur de la nouvelle LAPHO ne représente pas la meilleure utilisation possible des deniers publics. En 2005-2006, le SCG examinera qu'elle est la meilleure

stratégie possible d'exécution d'un sondage à la suite de l'entrée en vigueur de la LAPHO.

Engagement : Le SCG élabore actuellement une trousse de renseignements sur l'accessibilité à l'intention des employés. Cette trousse comprendra des informations sur les types de handicaps et sur l'identification et l'élimination des obstacles, ainsi qu'un glossaire de termes.

État d'avancement : Engagement réalisé

Mesures et calendrier : Le Groupe de travail sur la planification de l'accessibilité du SCG a rédigé plusieurs articles sur les questions d'accessibilité. Trois articles ont été retenus à des fins d'approbation, en vue de l'affichage sur le site intranet du SCG. Ils portaient sur les obstacles et types de handicaps, offraient des conseils aux personnes handicapées et incluaient un lexique de termes ayant trait à l'accessibilité.

Engagement : L'accessibilité continuera de faire partie intégrante du processus de planification des projets. On tentera aussi de respecter soigneusement les normes du *Code du bâtiment de l'Ontario,* de même que les normes gouvernementales de l'aménagement sans obstacle.

État d'avancement : Engagement réalisé

Mesure et calendrier : Tout au long de 2004-2005, les questions d'accessibilité ont été prises en compte dans l'ensemble des projets ayant trait aux adaptations spéciales destinées aux employés ou liées aux programmes. Ces projets touchent de nombreuses activités, allant du réaménagement des postes de travail et planchers à la réinstallation ou au regroupement de personnel et d'activités.

Engagement : Les normes de l'aménagement sans obstacle seront communiquées aux ministères de la fonction publique de l'Ontario en 2004-2005. Les nouvelles normes s'appliquent aux immeubles, structures et locaux que le gouvernement achète, qu'il loue pendant au moins 36 mois, qu'il construit ou qu'il rénove sur une grande échelle. En collaboration avec la Société immobilière de l'Ontario, le SCG publiera et diffusera les normes révisées de l'aménagement sans obstacle. Dans les deux années suivant la publication des normes, les deux organismes produiront un rapport sur l'efficacité des normes et leurs diverses conséquences.

État d'avancement : Engagement réalisé

Mesures et calendrier : Les normes de l'aménagement sans obstacle ont été communiquées aux ministères de la fonction publique de l'Ontario en novembre 2004. Le SCG et la Société immobilière de l'Ontario ont commencé à recueillir des données au printemps 2005 de façon à ce que leurs travaux coïncident avec la saison de la construction, et publieront leur rapport en novembre 2006. Dans le cadre de son engagement, le SCG avait prévu déposer son rapport dans un délai de deux ans.

Engagement : Le SCG fournira des renseignements à jour sur l'accessibilité à Internet de même que des ressources aux ministères grâce à un site intranet réservé aux webmestres du gouvernement. Cet outil sera mis à la disposition des ministères, chargés de concevoir leur propre site. Le SCG appuiera aussi les ministères chaque fois qu'ils conçoivent de nouveaux sites. Enfin, il continuera d'accroître la sensibilisation à l'accessibilité aux sites Web et de veiller à ce que les logiciels, le matériel et l'architecture des ordinateurs récents soient eux aussi accessibles.

État d'avancement : Engagement réalisé

Mesures et calendrier : Le SCG a continué de fournir des renseignements à jour sur l'accessibilité à Internet de même que des ressources aux ministères grâce à un site

intranet réservé aux webmestres du gouvernement de l'Ontario. Il a aussi aidé les ministères chaque fois qu'ils concevaient de nouveaux sites et veillé à ce que ses logiciels, son matériel et l'architecture de ses ordinateurs soient eux aussi accessibles.

Engagement : La LPHO exige que l'ensemble des chefs de service et des superviseurs suivent une formation sur l'accessibilité. Conformément aux exigences de la LPHO, le SCG a élaboré un programme de formation en ligne qui permet aux chefs de service et aux superviseurs d'avoir facilement accès à des renseignements sur l'accessibilité. Tous les chefs de service et superviseurs doivent suivre cette formation dans les trois mois suivant leur nomination à un poste de chef de service ou de superviseur.

État d'avancement : Engagement réalisé

Mesure et calendrier : En 2004-2005, le directeur général de l'administration du SCG a envoyé des rappels à intervalles réguliers aux chefs de service et aux superviseurs pour veiller à ce qu'ils suivent la formation afin que le SCG respecte cette obligation. Cette année-là,171 chefs de service du SCG ont suivi la formation.

Engagement : Conscient de l'importance de collaborer avec les autres ministères pour susciter des idées et les mettre en commun, d'échanger des renseignements sur les meilleures pratiques et d'optimiser le partage de produits de valeur avec divers ministères, le SCG continuera de faire partie du groupe de travail interministériel sur la LPHO. Il collaborera à l'échange de renseignements sur les meilleures pratiques parmi les employés et les ministères membres du groupe de travail. Les membres participent activement au lancement d'initiatives sur l'accessibilité à l'échelle du gouvernement. Le SCG communiquera des idées et des plans pour améliorer l'accessibilité grâce à des partenariats horizontaux et à une approche d'équipe en matière de planification.

État d'avancement : Engagement réalisé

Mesure et calendrier : Le SCG a assisté à toutes les rencontres du groupe de travail interministériel sur la LPHO et s'est assuré de communiquer ses renseignements et meilleures pratiques aux autres employés et ministères membres du groupe.

Engagement : Le SCG continuera de réviser les lois qui relèvent de lui. Il examinera trois nouvelles lois et dressera le calendrier d'examen des autres textes législatifs au cours des années à venir. Il élaborera aussi des méthodes pour traiter tout obstacle relevé lors de l'examen des mesures législatives. Cette méthode servira à déterminer si une loi risque de créer, directement ou indirectement, des obstacles pour les personnes handicapées. Le processus englobera aussi des façons de vérifier que le langage utilisé est approprié et inclusif. Au cours de l'année qui vient, la Direction des services juridiques examinera les lois suivantes : la *Loi sur le ministère des Services gouvernementaux* , la *Loi sur le Conseil du Trésor* et la *Loi sur le drapeau officiel* .

État d'avancement : Engagement réalisé

Mesures et calendrier : Au cours de la dernière année, la Direction des services juridiques a examiné la *Loi sur le ministère des Services gouvernementaux* , la *Loi sur le Conseil du Trésor* et la *Loi sur le drapeau officiel* , et n'a rapporté aucun obstacle. Le SCG a également rédigé des grandes lignes sur la façon de modifier les lois pour rectifier, le cas échéant, tout obstacle relevé durant l'examen des mesures législatives.

Engagement : Le SCG préparera un guide d'examen des politiques conformément à la LPHO et produira une liste de politiques et de priorités à des fins d'examen futur. Le SCG examinera cinq grandes directives d'orientation en 2004-2005.

État d'avancement : Engagement réalisé

Mesure et calendrier : Le SCG a établi un calendrier d'examen des politiques ministérielles et examiné les cinq grandes directives d'orientation suivantes, sans relever d'obstacle, en 2004-2005 : *Travel Management and General Expenses; Government Appointees; Directive sur l'établissement et l'obligation de rendre compte des organismes; Meilleures pratiques — Responsabilisation en matière de paiements de transfert; Directive sur les conflits d'intérêts et les restrictions après-emploi* . Il a également préparé un guide pour faciliter l'examen des politiques, comme l'exige la LPHO.

Engagement : Chaque année, tous les ministères doivent dresser des plans d'accessibilité dans le cadre de leurs activités de planification annuelle et les mettre à la disposition du public.

État d'avancement : Engagement réalisé

Mesures et calendrier : En consultation avec la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario, le SCG et le CDL/GRH ont soumis un plan d'accessibilité conjoint à la Direction. Ce plan, qui a été rendu public le 30 septembre 2004, portait sur l'identification, l'élimination et la prévention des obstacles auxquels se heurtent les personnes handicapées dans les lois et règlements qui relèvent du SCG, ainsi que dans ses politiques, programmes, pratiques et services. Le plan a également rendu compte des réalisations du SCG et de ses engagements pour 2004-2005.

Engagements et stratégies pour 2005-2006

Le ministère des Services gouvernementaux (ministère), qui réunit les anciens Secrétariat du Conseil de gestion, Centre de développement du leadership et de gestion des ressources humaines et ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises , a une excellente occasion d'améliorer la prestation de services gouvernementaux aux personnes handicapées. Le ministère souscrit au principe de l'inclusion, dans le but d'améliorer l'accessibilité à ses services, et au concept de prestation de services de qualité à la population de l'Ontario.

Le plan d'accessibilité 2005-2006 met l'accent sur la poursuite des engagements à long terme ainsi que la mise sur pied d'initiatives visant à identifier, à éliminer et à prévenir les obstacles auxquels se heurtent les personnes handicapées. Il cherche également à améliorer l'accessibilité grâce à une approche participative, proactive et intégrée qui couvre les besoins prioritaires dans les domaines du service à la clientèle, de l'emploi, des communications et de l'information, et du milieu bâti.

Les engagements de 2005-2006 réaffirment l'engagement du ministère des Services gouvernementaux envers l'intégration des questions d'accessibilité dans ses programmes et services, à titre d'employeur mais également de fournisseur de services.

Service à la clientèle:

Engagement : Tous les employés chargés des achats continueront de respecter les dispositions sur l'approvisionnement de la LPHO pour veiller à ce que le processus d'approvisionnement tienne compte des questions d'accessibilité.

Mesure à prendre : Le ministère distribuera les nouveaux outils relatifs aux achats et offrira une formation pour veiller à ce que le processus d'approvisionnement tienne compte des questions d'accessibilité.

Calendrier : 2005-2006

Engagement : Le ministère continuera de s'assurer que tous les renseignements offerts sur ses sites Internet sont accessibles.

Mesure à prendre : Publications Ontario passera en revue le site Web de la Gazette de l'Ontario pour veiller à ce que les recommandations à mettre en œuvre en 2006-2007 tiennent compte des questions d'accessibilité. Il affichera aussi un avis sur ce site pour informer les clients de la possibilité de s'adresser à Publications Ontario pour obtenir des exemplaires des publications sur supports de substitution.

Calendrier : 2005-2006

Engagement : Le ministère fera en sorte que ses employés comprennent bien les questions d'accessibilité et leur incidence sur les efforts qu'il déploie afin d'offrir un service de qualité à sa clientèle.

Mesure à prendre : Le ministère offrira à son personnel de première ligne une formation basée sur la trousse de formation sur le service à la clientèle *May I Help You - Welcoming Customers with Disabilities*.

Calendrier : 2005-2006

Engagement : Les anciens CSG, CDL/GRH et MSCE, qui forment dorénavant le ministère des Services gouvernementaux, collaboreront pour veiller à ce que tous les secteurs du nouveau ministère intégré soient représentés dans le Groupe de travail sur la planification de l'accessibilité.

Mesure à prendre : Le ministère passera en revue la structure actuelle du Groupe de travail sur la planification de l'accessibilité pour veiller à satisfaire ses obligations aux termes de la LPHO et toute nouvelle exigence découlant de l'adoption de la LAPHO.

Calendrier : 2005-2006

Engagement : Le ministère s'inspirera du questionnaire sur l'accessibilité utilisé en 2004-2005 pour déterminer la meilleure façon de recueillir les renseignements requis aux termes de la LAPHO et d'élaborer des normes dans les domaines du service à la clientèle, de l'emploi, des communications et de l'information, et du milieu bâti.

Mesure à prendre : Le ministère passera en revue et analysera le questionnaire élaboré en 2004-2005, et y apportera les révisions que requiert l'adoption de la LAPHO.

Calendrier : 2005-2006

Engagement : Le ministère envisagera l'adoption d'une nouvelle norme d'accessibilité obligeant tous les ministères à afficher sur leurs sites Web un numéro ATS central.

Mesures à prendre : Le ministère s'assurera que le comité chargé de l'élaboration continue de la stratégie de portail du gouvernement recommande à tous les ministères d'inclure sur leurs sites Web un numéro de téléphone à composer pour obtenir des renseignements généraux sur le ministère, accompagné d'un numéro ATS central. Le ministère offrira aussi aux autres ministères des conseils sur la façon de préparer leurs sites Web en vue de cette nouvelle norme.

Calendrier : 2005-2006

Engagement : Le ministère inclura des numéros ATS sur les modèles de papiers à en-tête et cartes de visite sur le site intranet de l'identification visuelle.

Mesures à prendre : Le ministère fera en sorte que les changements apportés aux modèles de papiers à en-tête et de cartes de visite affichés sur le site Web incluent des numéros ATS. Une fois ces changements apportés, le ministère en informera les coordonnateurs du programme de l'identification visuelle.

Calendrier : 2005-2006

Emploi:

Engagement : Le ministère continuera d'offrir une formation en ligne sur l'accessibilité aux chefs de service et employés à l'échelle de la fonction publique de l'Ontario. Il s'assurera également que ses propres chefs de service et superviseurs suivent la formation sur les moyens de satisfaire les besoins des employés et candidats à un emploi handicapés sur le plan de l'accessibilité.

Mesures à prendre : Le matériel de formation sera passé en revue pour déterminer s'il est nécessaire d'y apporter des modifications pour respecter les exigences de la LAPHO. Tous les chefs de service et superviseurs du ministère devront effectuer le module de formation sur l'optimisation de la contribution des employés handicapés associé à la LAPH.

Calendrier : 2005-2006

Engagement : Le ministère poursuivra son examen de toutes les politiques ministérielles pour déceler les obstacles à l'accessibilité, comme l'exige la LPHO. Il soumettra également aux autres ministères son guide d'examen des politiques.

Mesures à prendre : Le ministère publiera une politique revue et améliorée sur l'adaptation des emplois et le retour au travail, dont il encouragera l'utilisation. Au moment de diffuser la nouvelle politique, il établira un processus d'examen des critères du Fonds d'adaptation des emplois pour les personnes handicapées. Il remettra aussi son guide d'examen des politiques à la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario à des fins de distribution aux autres ministères.

Calendrier : 2005-2006

Engagement : Le ministère veillera à ce que ses pratiques internes en usage lors des concours de recrutement ne présentent pas d'obstacles pour les personnes handicapées.

Mesure à prendre : Le ministère examinera ses pratiques internes en usage actuellement lors des concours de recrutement pour déceler les améliorations à apporter sur le plan de la qualité des services, de l'accès et des adaptations prévues pour les personnes handicapées.

Calendrier : 2005-2006

Communications et information:

Engagement : Le ministère mettra en œuvre son plan de communications expliquant à d'autres ministères comment ils peuvent se procurer des documents sur supports de substitution auprès de Publications Ontario.

Mesures à prendre : Publications Ontario a mis en place un processus de présentation des documents gouvernementaux sur supports de substitution. Le ministère a mené à terme un examen de son processus d'obtention de documents sur supports de substitution en 2004-2005. Il communiquera de nouveau avec tous les ministères pour

s'assurer qu'ils connaissent la marche à suivre pour obtenir des documents sur supports de substitution à l'intention de leurs clients.

Calendrier : 2005-2006

Engagement : Le fait de ne pas connaître les questions, avantages, occasions et défis relatifs à l'accessibilité est l'un des plus grands obstacles à l'accessibilité. Par conséquent, le ministère poursuivra son engagement en vue de sensibiliser la fonction publique de l'Ontario aux questions d'accessibilité.

Mesures à prendre : Le ministère poursuivra son travail de sensibilisation à l'accessibilité, aux obstacles auxquels se heurtent les personnes handicapées et aux exigences de la LPHO et de la LAPHO en rendant davantage d'information disponible par l'entremise de sa trousse de renseignements sur l'accessibilité et du lien vers des renseignements sur l'accessibilité de son site intranet. De plus, il publiera deux articles distincts dans le bulletin *Topical* , qui porteront sur des questions relatives aux obstacles à l'accessibilité, à l'identification de ces obstacles et aux types de handicaps. Le ministère mettra en œuvre son plan de communications interne sur l'accessibilité pour veiller à ce que ses employés comprennent les questions d'accessibilité, les exigences de la LPHO et leurs répercussions sur le ministère. Il passera également en revue son activité pilote « déjeuner d'information » en fonction des commentaires reçus des participants, l'adaptera à des groupes plus grands et l'offrira à son personnel. Enfin, une partie de cette activité sera intégrée aux séances d'orientation des employés en partenariat avec la personne responsable de ces séances.

Calendrier : 2005-2006

Engagement : Le ministère s'assurera que tous ses mémoires au Conseil de gestion tiennent compte des questions d'accessibilité.

Mesures à prendre : Le ministère inclura un volet sur l'accessibilité dans le *Management Board Submissions Guide* destiné à tous les employés du ministère. Il publiera ensuite ce guide sur son site intranet.

Calendrier : 2005-2006

Engagement : Afin de bénéficier d'une aide financière dans le cadre d'un programme d'immobilisations financé par le gouvernement, les projets visant des structures ou des locaux existants ou projetés doivent satisfaire ou surpasser les critères d'admissibilité prévus dans le domaine de l'accessibilité . Conformément à cette exigence prévue à l'article 9 de la LPHO, le ministère continuera de veiller à ce qu'à l'avenir, on vérifie tous les programmes d'immobilisations en cours d'élaboration pour s'assurer qu'ils tiennent compte des questions d'accessibilité.

Mesure à prendre : Toutes les demandes du ministère relatives à des infrastructures incluses au plan axé sur les résultats de 2006-2007 seront examinées pour s'assurer qu'elles ne présentent pas d'obstacles à l'accessibilité.

Calendrier : 2005-2006

Milieu bâti:

Engagement : Le ministère étudiera tous les projets de construction et de rénovation pour s'assurer que les locaux sont conformes aux exigences du *Code de bâtiment de l'Ontario* relatives aux personnes handicapées et aux nouvelles normes sur l'aménagement sans obstacle de la Société immobilière de l'Ontario.

Mesures à prendre : Le ministère terminera la construction de quatre nouveaux centres de service à la clientèle de ServiceOntario à Aurora, Belleville, Sarnia et Windsor. Le ministère étudie, évalue et règle systématiquement les problèmes d'accessibilité dans tous ses projets, et ce, afin de s'assurer que tous les Ontariens et Ontariennes bénéficient pleinement des services dispensés dans tous les centres de service. Le ministère veillera aussi à ce qu'aucun employé ou candidat à un emploi handicapé ne se heurte à des obstacles, et passera en revue tous les renouvellements de baux contractés auprès d'une tierce partie pour s'assurer qu'ils respectent les exigences du *Code du bâtiment de l'Ontario* et les normes de la Société immobilière de l'Ontario relatives à l'aménagement sans obstacle des installations du gouvernement.

Calendrier : 2005-2006

Lois et règlements:

Engagement : Le ministère appuiera la mise en œuvre de la nouvelle LAPHO.

Mesure à prendre : Le ministère participera au processus de mise en œuvre de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et d'élaboration de nouvelles normes, au besoin.

Calendrier : 2005-2006

Engagement : Le ministère passera en revue ses lois et règlements pour veiller à ce qu'ils utilisent un langage inclusif et approprié, et ne créent pas d'obstacle pour les personnes handicapées.

Mesures à prendre : Lors de l'élaboration des lois et règlements, le ministère déterminera leurs répercussions sur l'accessibilité pour les personnes handicapées. Il poursuivra également son examen législatif en s'assurant que les quatre lois suivantes ne présentent pas d'obstacle à l'accessibilité : *Loi sur la fonction publique* , *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* , *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée* , et la *County of Middlesex Act, 1979* .

Calendrier : 2005-2006

Renseignements

Les questions et les commentaires sur le plan d'accessibilité du ministère sont toujours les bienvenus.

Renseignements généraux : (416) 326-8555

Numéro ATS : (416) 325-3408

Sans frais : 1 800 889-9768

Courriel : cbsinfo@cbs.gov.on.ca

Site Web du ministère : www.mgs.gov.on.ca

Visitez le site Web d'Accessibilité Ontario du ministère des Services sociaux et communautaires, à : http://www.mcss.gov.on.ca/accessibility/index.html . Le site promeut l'amélioration de l'accessibilité et offre des ressources et des renseignements destinés à faire de l'Ontario une province accessible.

Pour commander gratuitement un exemplaire du plan d'accessibilité sur support de substitution, adressez-vous à :

Publications Ontario
880, rue Bay, Toronto (Ontario) M7A 1N8
Téléphone : 416 326-5300
Autres régions, sauf Ottawa, composer sans frais le 1 800 668-9938
À Ottawa, composer le (613) 238-3630 ou, sans frais, le 1 800 268-8758
Service ATS : 1 800 268-7095

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario

ISSN 1715-4790

This document is available in English.

Ontario
Ce site est mis à jour par le gouvernement de l'Ontario, Canada.

page d'accueil | site principal | commentaires | recherche | plan du site | english | aide
Protéger les consommateurs | Naissances, décès et mariages|
Services aux entreprises | Actualités et publications | Services en ligne |
A propos du ministère | Sites connexes

Pour recevoir des renseignements généraux sur le ministère, composez le (416) 326-8555 ou le numéro sans frais 1 800 268-1142 (en Ontario).
Les consommateurs peuvent obtenir des renseignements ou des conseils en appelant le (416) 326-8800 ou le numéro sans frais 1-800-889-9768.
Utilisateurs d'ATS ou de téléimprimeur: faites le (416) 325-3408 ou le numéro sans frais 1-800-268-7095

Envoyez vos commentaires et renseignements généraux à l'adresse électronique suivante:
cbsinfo@cbs.gov.on.ca

© 2002 Imprimeur de la Reine pour l'Ontario
Dernières modifications: 11/04/2005 14:53:34

Confidentialité | Avis de non-responsabilité concernant les liens externes